



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Efectos de la Resolución 103 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a las normas de control de seguridad para la transaccionalidad de canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en la ciudad de Quito, años 2019-2020.

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoria

AUTOR: Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre

TUTOR: Rommel Fernando Peñaherrera Astudillo

Quito-Ecuador

2021

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre con documento de identificación N° 1725433716 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de maneratotal o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 17 de septiembre del año 2021

Atentamente,



Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre
1725433716

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre con documento de identificación No. 1725433716, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: Efectos de la Resolución 103 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a las normas de control de seguridad para la transaccionalidad de canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en la ciudad de Quito, años 2019-2020, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 17 de septiembre del año 2021

Atentamente,



Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre
1725433716

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Rommel Fernando Peñaherrera Astudillo con documento de identificación N° 1710896166, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación Efectos de la Resolución 103 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a las normas de control de seguridad para la transaccionalidad de canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en la ciudad de Quito, años 2019-2020, realizado por Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre con documento de identificación N° 1725433716, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 17 de septiembre del año 2021

Atentamente,



Rommel Fernando Peñaherrera Astudillo
1710896166

Efectos de la Resolución 103 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a las normas de control de seguridad para la transaccionalidad de canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en la ciudad de Quito, años 2019-2020.

Effects of Resolution 103 of the Superintendency of Popular and Solidarity Economy with respect to the security control standards for the transactionality of electronic channels in the Savings and Credit Cooperatives of segment 1 in the city of Quito, years 2019-2020.

Melany Vanessa Rivadeneira Aguirre estudiante de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)

(mrivadeneiraa@ups.edu.ec)

Rommel Fernando Peña Herrera Astudillo MSC de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)

(rpenaherrera@ups.edu.ec)

Resumen

El presente trabajo analiza los efectos de la resolución 103 de la SEPS la misma que establece los niveles mínimos de protección en las transferencias electrónicas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, los cuales aportarán con mejoras en los diferentes ámbitos dentro de la institución, realizadas mediante cajeros automáticos, banca móvil, u otros dispositivos de comunicación conectados a redes de comunicación propias o de terceros, en el uso de cualquier terminal para las cooperativas de Ahorro y Crédito.

Considerando el desarrollo del presente trabajo, se realizó bajo el método científico siendo de tipo transversal y analítico, los objetivos planteados fueron los siguientes; analizar las medidas tecnológicas y operativas de seguridad para las transferencias electrónicas en la incorporación de procesos de mejoras prácticas para la administración, así como la calidad y seguridad de los socios según la resolución 103 de la SEPS, evaluar las inversiones en infraestructura tecnológica que han llevado a cabo las Cooperativas de Ahorro y Crédito para brindar mayor protección a las transferencias electrónicas según lo exigido por la resolución 103 de la SEPS, y analizar los recursos humanos que incorporaron las Cooperativas para establecer las respectivas medidas de seguridad de acuerdo a la resolución 103.

En base a lo analizado se ha determinado que la resolución 103 de la SEPS, la seguridad a los canales electrónicos permite a los usuarios aumentar su nivel de confidencialidad en el uso de medios electrónicos con transacciones seguras, supervisión monetaria y a combatir amenazas cibernéticas.

Abstract

This work analyzes the effects of resolution 103 of the SEPS, which establishes the minimum levels of protection in electronic transfers of the Savings and Credit Cooperatives, which will contribute with improvements in the different areas within the institution, carried out through ATMs, mobile banking, or other communication devices connected to their own communication networks or those of third parties, in the use of any terminal for Savings and Credit cooperatives.

Considering the development of this work, it was carried out under the scientific method, being of a transversal and analytical type, the objectives set were the following; analyze the technological and operational security measures for electronic transfers in the incorporation of practical improvement processes for the administration, as well as the quality and security of the partners according to resolution 103 of the SEPS, evaluate the investments in technological infrastructure that have completed the Savings and Credit Cooperatives to provide greater protection to electronic transfers as required by resolution 103 of the SEPS, and analyze the human resources incorporated by the Cooperatives to establish the respective security measures according to resolution 103.

Based on the analysis, it has been determined that resolution 103 of the SEPS, the security of electronic channels allows users to increase their level of confidentiality in the use of electronic means with secure transactions, monetary supervision and against cyber threats.

Descriptores

Resolución 103, Cooperativas, transferencia, seguridad, SEPS, canales electrónicos

1. Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad la mayoría de la población tiene acceso a canales electrónicos para facilitar sus transacciones, siendo este un proceso obligatorio para las instituciones financieras que están sujetas a entes reguladores, con la obligación de implementar normas de seguridad que permitan agilizar los procesos de una manera eficiente con medidas operativas de seguridad, responsabilidades en la administración de riesgos operativos, las recaudaciones de pagos a terceros entre otros procedimientos, en los que se encuentran

inmersas las cooperativas de Ahorro y Crédito presentando afectaciones directas tanto en lo económico como en lo tecnológico, al igual que los gastos que se deban incurrir para acatar las disposiciones de la misma evitando eventos de riesgo tanto para el usuario como para la institución, ya que sin la implantación de esta resolución en las diferentes instituciones financieras se podría generar un nivel alto de vulnerabilidad en la fuga de toda la información confidencial que el usuario proporciona, previniendo estafas o delitos informáticos, siendo esta responsabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito precautelar la integridad y privacidad de los registros e información de los socios, clientes o usuarios.

1.2 Justificación

La presente investigación es de gran importancia para analizar los efectos de la aplicación de la norma de seguridad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, publicada en el registro oficial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas que establecen los niveles mínimos de protección para el control de las transacciones, controles de seguridad con una metodología de seguridad orientada a los canales y servicios electrónicos, los cuales aportarán con mejoras en los diferentes ámbitos dentro de la institución, realizadas mediante cajeros automáticos, banca móvil, u otros dispositivos de comunicación conectados a redes de comunicación propias o de terceros, en el uso de cualquier terminal para las cooperativas de Ahorro y Crédito.

Bajo este contexto, el brindar un servicio de seguridad sólido el cual beneficie a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el aspecto tecnológico y de seguridad, al igual que a los socios y potenciales clientes brindando seguridad, confiabilidad y respaldo en las diferentes instituciones financieras, abriendo más campo a nuevos socios y elementos tecnológicos que den soporte a una adecuada gestión de servicios.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar los efectos de la resolución 103, mediante el análisis de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran activas dentro del segmento 1 en de la ciudad de Quito, para salvaguardar la transaccionalidad mediante canales electrónicos.

1.3.2 Objetivos Específicos

Analizar las medidas tecnológicas y operativas de seguridad para las transferencias electrónicas en la incorporación de procesos de mejoras prácticas para la administración, así como la calidad y seguridad de los socios según la resolución 103 de la SEPS.

Evaluar las inversiones en infraestructura tecnológica que han llevado acabo las Cooperativas de Ahorro y Crédito para brindar mayor protección a las transferencias electrónicas según lo exigido por la resolución 103 de la SEPS.

Analizar los recursos humanos que incorporaron las Cooperativas para establecer las respectivas medidas de seguridad de acuerdo a la resolución 103.

1.4 Marco Referencial

Según la SEPS (2017) expone que la resolución 103 Norma de control de la seguridad en el uso de transferencias electrónica, permiten la aplicación en la seguridad de las transacciones, misma que se expone a continuación.

La resolución 103 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se enfoca en la aplicación de las cooperativas de Ahorro y Crédito, esto dispuesto de acuerdo a lo normativa

para establecer niveles mínimos de protección en las transferencias electrónicas ya sean mensajes o instrucciones telefónicas para brindar mayor seguridad y respaldos a los usuarios, de la cual se tomó las secciones más importantes que se encuentran dentro de las resoluciones, organizando en esquemas la información para su mayor comprensión.

Dando inicio así a las responsabilidades en la administración de riesgo operativo a los órganos internos de dichas entidades, además de las responsabilidades previstas en las normas para la Administración Integral de Riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito.

1.4.1 Responsabilidades en la administración de riesgo operativo.

Tabla 1

Cuadro de responsabilidad de riesgo operativo

Consejo de Administración o Directorio	La Unidad o el Administrador de Riesgos
1.-Crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo	1.-Proponer políticas para la gestión del riesgo operativo
2.-Aprobar las políticas y metodologías propuestas por el comité de administración integral de riesgos	2.-Participar en el diseño y permanente actualización del manual de gestión del riesgo operativo
3.-Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo	3.-Desarrollar la(s) metodología(s) para la gestión del riesgo operativo

d. Conocer los principales riesgos operativos afrontados por la entidad, estableciendo cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia	4.-Apoyar y asistir a las demás unidades de la entidad para la aplicación de la(s) metodología(s) de gestión del riesgo operativo
4.-Las demás determinadas por la Superintendencia	5.-Evaluar el riesgo operativo, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos, implementación de nuevos procesos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático en base a los informes de las áreas que corresponda
	6.-Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción
	7.-Consolidar y desarrollar reportes e informes sobre la gestión del riesgo operativo por unidades, factores y líneas de negocios
	8.-Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operativo
	9.-Liderar el desarrollo, la aplicabilidad y cumplimiento de los planes de contingencia y de continuidad del negocio
	10.-En las entidades del segmento 3, el administrador de riesgos deberá elaborar y liderar la ejecución del plan de recuperación de desastres de tecnología de información
	11.-Elaborar la metodología para definir y administrar la matriz de riesgos para las entidades de los segmentos 1, 2, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación
	12.-En coordinación con el área legal de la entidad, analizar, monitorear y evaluar los procedimientos de orden legal y emitir informes
	13.-Otras necesarias para el desarrollo de la función

Nota: Cuadro de riesgo operativo, por Melany Rivadeneira

Las responsabilidades de administración de riesgos mediante el Consejo de Administración Directorio aprobara las políticas y metodologías propuestas, conociendo los principales riesgos que afronta la entidad y los niveles de tolerancia, de igual forma el Comité de Administración Integral de Riesgos requiere de un serie de funciones siendo una de ellas la evaluación para la aplicación de manuales y metodologías de gestión de riesgo y el definir los mecanismos de monitoreo y evaluación de la exposición a riesgos, por ultimo esta la unidad o el administrador de riesgos el cual evaluara el riesgo operativo previo al lanzamiento de nuevos productos, implementación de nuevos procesos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático en base a los informes de las áreas que corresponda y en las entidades del segmento 3 (Cooperativas de Ahorro y Crédito), el administrador de riesgos deberá elaborar y liderar la ejecución del plan de recuperación de desastres de tecnología de información.

1.4.2 Sistema de transferencia electrónica y Medidas operativas de seguridad (Resolución 103).

Tabla 2

Sistema de transferencia electrónica y medidas operativas de seguridad

Sistema de transferencia electrónica	Medidas Operativas de Seguridad
1.-Contar con una plataforma tecnológica que permita una encriptación solida;	1.-Informar a sus socios, clientes o usuarios por mensajes
2.-Contar con privilegios de autorización y medidas de autenticación controles de acceso lógicos que contemplen por lo menos de dos de tres factores	2.-Mantener permanentemente informados a los socios, clientes o usuarios acerca de las medidas de seguridad
3.-Precautelar la integridad y privacidad de los registros e información de los socios, clientes y usuarios	3.-Informar y capacitar permanentemente a los socios, clientes o usuarios sobre los procedimientos para la utilización
4.-Reconocer la validez de la transferencia realizadas	4.-Establecer y ejecutar procedimientos de auditoria por lo menos una vez al año

5.-Establecer límites para cada transferencia utilizada	5. Disponer de políticas de desarrollo seguro de software y procedimientos de control de cambios en los sistemas de transferencia electrónica.
6.-Imposibilitar que el valor de la transferencia supere el saldo disponible o el límite establecido para un periodo de tiempo	6.-Incorporar en ellos procedimientos de administración e seguridad de la información la renovación de las claves para el acceso a los sistemas de transferencia electrónicas por lo menos una vez al año
7.-Permitir que el saldo de la cuenta cliente, socio o usuario se consulte, valide, acredite o debite en tiempo real	7.-Mantener sincronizados todos los relojes de sus sistemas contables y de información relacionados con el uso de transferencias electrónicas
8.-Permitir al socio o cliente obtener reportes para la conciliación de sus movimientos realizados a través de cualquier terminal electrónico, informado la temporalidad máxima a la que puede acceder la consulta.	8.-Conservar para disponibilidad del socio, usuario o cliente, como mínimo durante doce meses el registro electrónico de las transacciones electrónicas, en el cual deberá contener al menos lo siguiente: fecha, hora, monto, número de cuenta (origen y destino en caso de aplicarse), identificación del usuario, RUC de la entidad de origen y de destino, número de transacción, código del dispositivo.
9.-Generar el comprobante de la transacción con el detalle necesario para la conciliación	9.-Mantener los archivos contables físicos y sus respaldos por el plazo de diez años contados a partir de la fecha de conclusión de la operación y por quince años en formato digital
	10.-Conservar al menos durante seis meses de la grabación de las llamadas telefónicas realizadas por los socios, clientes o usuarios a los centros de atención telefónica

Nota: Sistema de transferencia electrónica y Medidas operativas de seguridad, por Melany Rivadeneira

Las medidas operativas en las trasferencias electrónicas busca garantizar la seguridad de sus usuarios, en el uso de medios electrónicos de fácil o inmediato acceso para la comunidad, proponiendo la implementación de varios métodos de seguridad que deben ser aplicados y mejorados constátenme, aplicando las medidas correctivas precautelando la información de los usuarios y reducir o eliminar los inconvenientes que pueden ocurrir al usar estos medios, en caso de uso fraudulento o no realizado por la persona a quien le pertenece la cuenta, ofreciendo varios métodos de confirmación a la persona como: Notificaciones por mensaje de texto o correo electrónico de ingreso e inicio de sesión, notificación en trasferencias realizadas y recibidas, preguntas desafíos personales para el ingreso del usuario, renovación constante de contraseñas en plataformas digitales al igual que en la tarjeta de débito , en caso de trasferencias de dinero de altas cantidades confirmación de huella, acceso biométrico o contraseña ya registradas por el usuario, ofrecer un asesoramiento y atención al cliente en emergencias 27/4 que pueden ocurrir al usar los medios electrónicos para que sea informado a tiempo y dicha transacción sea aislada o corregida, en call center confirmación de datos del usuario y grabación de la llamada para seguridad y constancia para futuros reclamos.

2. Metodología y Muestra

2.1 Hipótesis

Existieron efectos significativos en inversión tecnológica, en infraestructura, en el ámbito económico y en la capacitación de personal producto de la aplicación de la resolución 103 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 para brindar seguridad y confiabilidad a los usuarios.

2.2 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo formal, porque su diseño asumió el método científico en la obtención de información necesaria en cuanto a la transaccionalidad de canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1.

2.3 Tipo de investigación

Transversal: El siguiente estudio fue de corte transversal pues recopiló una gran cantidad de datos en cuanto a la transaccionalidad de canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1.

Analítica: En el estudio se analizó la aplicación de la Resolución 103 en la transaccionalidad canales electrónicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Descriptiva-explicativa: Al finalizar la recolección de los datos obtenidos en el estudio de campo, se procedió al registro y análisis toda esta información obtenida y la determinación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.4 Métodos de investigación

El método científico rigió el desarrollo de toda la investigación, la cual fue sustentada en los métodos formales de la evaluación financiera:

Método deductivo directo: Al recolectar la información necesaria se determinó las gestiones realizadas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento.

Método analítico: Se analizó la aplicación de las empresas seleccionadas para la obtención de resultados, donde muestren mediante encuestas realizadas a las mismas la lógica de su aplicación.

Método sintético: Se sintetizaron los datos obtenidos y a partir de ellos se verificó el tratamiento de la resolución.

2.5 Variables

2.5.1 Variables dependientes

Inversión en infraestructura tecnológica

Recursos Humanos

Administración de riesgo operativo

2.5.2 Variables independientes

Medidas operativas de seguridad

Sistemas de transferencias electrónicas

Cajeros Automáticos

2.6 Tipología de la muestra

2.6.1 Población

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran divididas por segmentos, en la actualidad existen tres segmentos para la división de las mismas comprendidas en el año 2019-2020, para la determinación de la población se enfocó en el Segmento 1 donde encuentran 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito activas las cuales están bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Ilustración 1

Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1

Nº.	RUC	RAZÓN SOCIAL	ESTADO JURÍDICO	SEGMENTACIÓN 2020
1	0190115798001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
2	0190155722001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
3	1790866084001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICIA NACIONAL LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
4	1790451801001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPROGRESO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
5	1790567699001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
6	1890001323001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
7	1790501469001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
8	1890003628001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
9	1768168480001	CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS	ACTIVA	SEGMENTO 1
10	0590052000001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
11	0690045389001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
12	1190068389001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
13	1790325083001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
14	1890141877001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
15	0390027923001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
16	1791708040001	CAJA CENTRAL FINANCOOP	ACTIVA	SEGMENTO 1
17	0490002669001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
18	0490001883001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
19	1790093204001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
20	1090033456001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATUNTAQUI LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
21	1890037646001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
22	0691706710001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA	ACTIVA	SEGMENTO 1
23	1790979016001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA	ACTIVA	SEGMENTO 1
24	1891710328001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
25	0290003288001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
26	1690012606001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
27	1890080967001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
28	1091720902001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUINTIO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
29	1891709591001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
30	0790024656001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
31	0190024733001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
32	1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULKI WASI LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
33	0790015002001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ONCE DE JUNIO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
34	1390013678001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
35	1390089410001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
36	0190021769001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1
37	0190158977001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA	ACTIVA	SEGMENTO 1

Nota: Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, por (SEPS, 2020)

2.6.2 Muestra

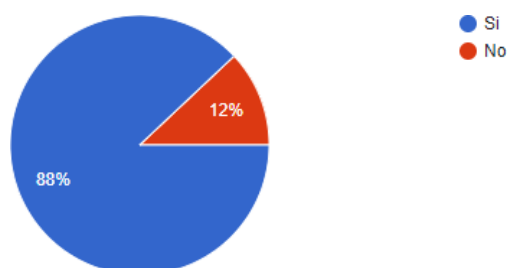
Para la aplicación de la muestra se tomó se seleccionará a toda la población que son las 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales se encuentran en el segmento 1, cuyo registro en la Superintendencia de compañías valores y seguros se encuentran activas, realizando un muestreo total en virtud del tamaño de la población.

3. Análisis y Resultados

1. ¿Considera que el alcance y profundidad de los procedimientos de la resolución 103 son los suficientes y adecuados para evaluar los procesos de seguridad de transferencias electrónicas?

Ilustración 2

Alcance y profundidad de los procedimientos



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

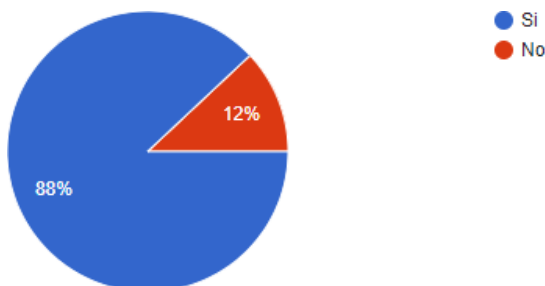
Los datos nos muestran que el 88% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito consideran que el alcance y profundidad de los procedimientos de la resolución 103 son los suficientes y adecuados para evaluar los procesos de seguridad de transferencias electrónicas mientras que el 12% consideran lo contrario.

Análisis

Se puede evidenciar que de acuerdo al resultado obtenidos que los procedimientos establecidos por la resolución 103 son indispensables para una buena gestión operativa y tecnológica en todos los procesos.

2. ¿Generan archivos que permitan respaldar el detalle de cada operación para procesos de certificación o auditoría?

Ilustración 3
Archivos de Respaldo



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

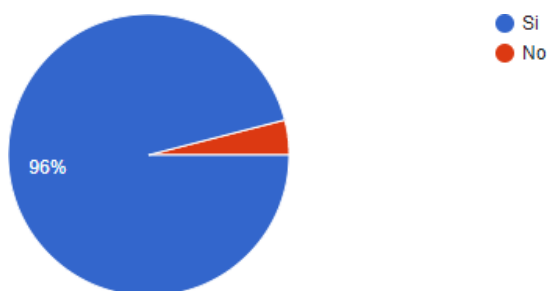
El 88% de las Cooperativas generan archivos que permitan respaldar el detalle de cada operación para procesos de certificación o Auditoría y el 12% no, lo cual es bastante bueno ya que la mayoría de las Cooperativas cuentan con dichos respaldos.

Análisis

Los resultados nos muestran que una gran parte de las Cooperativas realizan el proceso respectivo para los suficientes respaldos de las operaciones y contribución de esta a los procesos de control y Auditoría.

3. ¿Se valida o verifica la autenticidad de los socios, clientes o usuarios en caso de que ingrese a través de un dispositivo o canal diferente, precautelando la integridad y privacidad de los usuarios?

Ilustración 4
Autenticidad de los socios



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

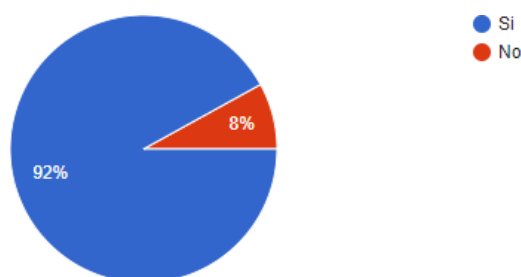
El 96% validan o verifican la autenticidad de los socios, clientes o usuarios en caso de que ingrese a través de un dispositivo o canal diferente, precautelando la integridad y privacidad de los usuarios mientras que el 4% no lo hacen, poniendo en riesgo la privacidad.

Análisis

Como hemos podido observar las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen con la verificación de la autenticidad de los socios de esta forma existe una gran seguridad ante fraudes electrónicos dentro de las transacciones realizadas por los usuarios.

4. ¿Se reconoce la validez de las transferencias, los límites y se impide que el valor supere el saldo disponible o el límite de tiempo establecido para cada transacción?

Ilustración 5
Validez de las transferencias



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

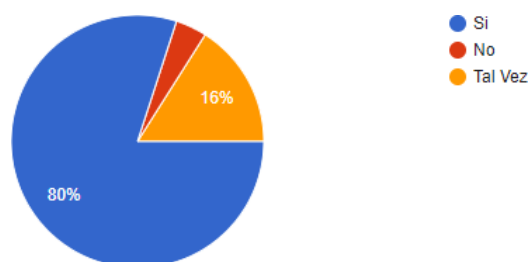
El 92% reconoce la validez de las transferencias, los límites y se impide que el valor supere el saldo disponible o el límite de tiempo establecido para cada transacción y el 8% no.

Análisis

Podemos verificar que un gran porcentaje de las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan el proceso de validación de las transferencias y los límites de acuerdo a los establecido en la resolución.

5. ¿Permite que el usuario consulte, valide, acredite o debite y obtenga reportes de sus movimientos desde cualquier terminal electrónico, con su respectivo comprobante de transacción con el detalle necesario para la conciliación, encriptación de datos, así como controles de acceso que contemplen por lo menos dos de tres factores?

Ilustración 6
Reportes de movimientos



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

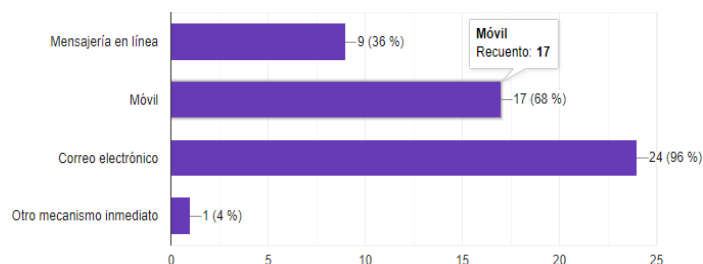
Existe un valor bastante elevado del 80% el cual nos demuestra que las Cooperativas permiten que el usuario consulte, valide, acredite o debite y obtenga reportes de sus movimientos desde cualquier terminal electrónico, con su respectivo comprobante de transacción con el detalle necesario para la conciliación, encriptación de datos, así como controles de acceso que contemplen por lo menos dos de tres factores, mientras que existe un 16% de Cooperativas las cuales respondieron que tal vez y un 4% que no.

Análisis

Un gran porcentaje de los encuestados demuestran que no cuentan con el servicio de consultar, validar, acreditar o debitar desde cualquier terminal electrónico, lo cual es negativo ya que es un porcentaje muy elevado para la actualidad, la gran mayoría usan y manejan estas herramientas para realizar cualquier tipo de transacción las cuales deberían de tener todo tipo de usuario.

6. ¿Se informa de las transacciones realizadas por el cliente, a través de?

Ilustración 7
Información de las transacciones



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

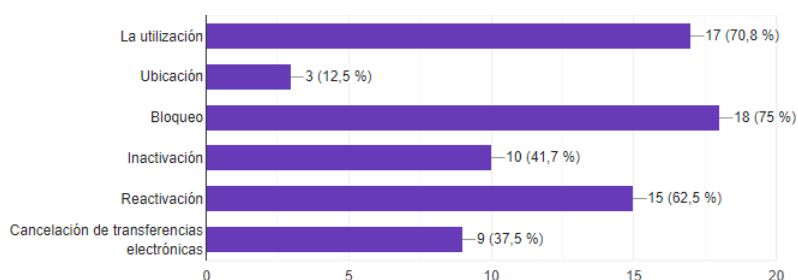
La mayoría de las Cooperativas de Ahorro y Crédito informan a sus clientes de las transacciones realizadas a través de correo electrónico y móvil en su mayoría de veces y mensajería en un menor porcentaje y por último otros mecanismos inmediatos.

Análisis

Se puede ver que el mejor canal de comunicación de acuerdo a los clientes es el correo electrónico, ya que reciben una notificación ya se de transacciones, ingresos, estados de cuentas, implementos, transacciones, etc. Manteniendo costeantemente informados a todos sus usuarios de los movimientos que se realizan en sus cuentas.

7. ¿Mantienen informados y capacitados a los socios acerca de las medidas de seguridad que se deben considerar al efectuar una transacción?

Ilustración 8
Capacitaciones a los socios



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

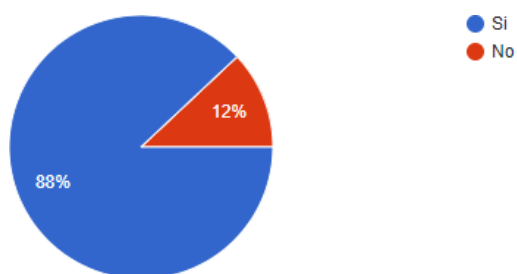
Las Cooperativas mantienen a sus socios informados y capacitados acerca de las medidas de seguridad que se deben considerar al efectuar una transacción principalmente de los bloqueos, utilización y reactivación.

Análisis

Análisis: En base a los resultados obtenidos constatamos que las Cooperativas informan sobre las medidas de seguridad implementadas como el bloqueo de la cuenta al detectar irregularidades protegiendo e evitando vulnerabilidad de información y cuentas.

8. ¿Se ejecutan procedimientos de Auditoría una vez al año con el fin de mitigar riesgos que afecten a la seguridad?

Ilustración 9
Procedimientos de Auditoría



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

El 88% de las Cooperativas ejecutan procedimientos de Auditoria una vez al año con el fin de mitigar riesgos que afecten a la seguridad, mientras que el 12% no lo hacen.

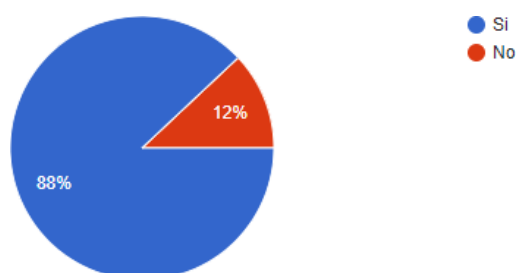
Análisis

Analizando los resultados la mayoría de las Cooperativas no realizan auditorías aumentando los riesgos en la seguridad de los usuarios, el intento de robo de información como contraseñas, correos e información personal, sí se analizará periódicamente la vulnerabilidad de la seguridad se encontraría mejoras en la operatividad de riesgos que perjudiquen la información financiera de la institución.

9. ¿Aplican bloqueos cuando se detectan eventos inusuales, cubren eventos fortuitos o de fuerza mayor usando equipos de respaldo a través procedimientos de contingencia y establecen medidas seguras para levantar el bloqueo notificando al socio, cliente o usuario?

Ilustración 10

Bloqueo de cuentas



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

Las Cooperativas cubren un porcentaje de 89.2% las cuales aplican bloqueos cuando se detectan eventos inusuales, cubren eventos fortuitos o de fuerza mayor usando equipos de respaldo a través procedimientos de contingencia y establecen medidas seguras para levantar el bloqueo notificando al socio, cliente o usuario y el 10.8% que no.

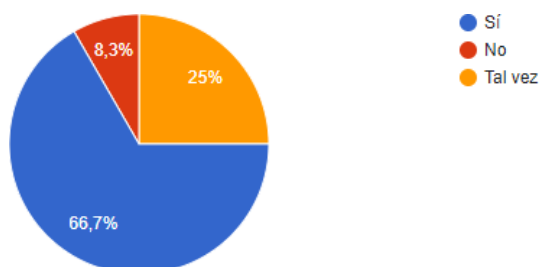
Análisis

La mayor parte de Cooperativas encuestadas no aplican bloqueos al detectar eventos inusuales en manejo de cajeros, bancas móviles, todos los servicios electrónicos brindados que son vulnerables a cualquier riesgo, siendo algo negativo que velen por la seguridad de sus usuarios brindarles un servicio de calidad con todas las medidas de seguridad.

10. ¿Se implementan políticas para el desarrollo del software y procedimientos de control de cambios para el sistema de transferencia electrónica?

Ilustración 11

Políticas de desarrollo de software



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

El 63.9% implementan políticas para el desarrollo del software y procedimientos de control de cambios para el sistema de transferencia electrónica siendo uno de los valores más altos, mientras que 25% contestaron que tal vez lo harían y el 11.1% que no.

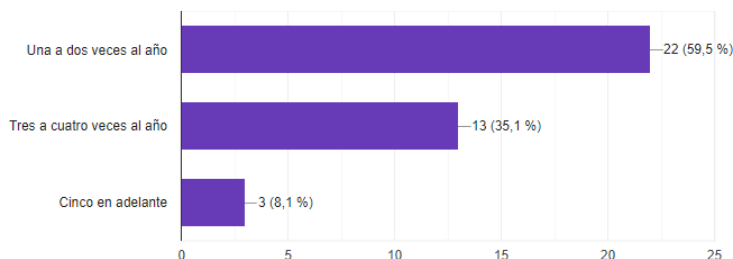
Análisis

Los análisis de los resultados obtenidos nos demuestran que un porcentaje muy bajo de Cooperativas implementan políticas para el desarrollo y cambios pudiendo tener repercusiones en sus sistemas al quedar obsoletos al no estar en un constante renovación, verificación y autenticación.

11. ¿La renovación de claves y la información usada para fines de notificación al acceso a los sistemas de transferencias electrónicas se los realiza?

Ilustración 12

Renovación de claves e información



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

La mayoría de las Cooperativas realizan la renovación de claves y la información usada para fines de notificación al acceso a los sistemas de transferencias electrónicas de una a dos veces al año, siguiéndole de tres a cuatro veces al año y por último de cinco en adelante

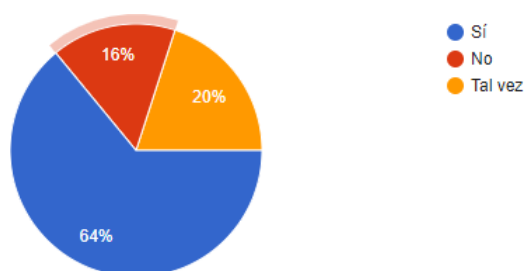
Análisis

Analizando los resultados todas las cooperativas tienen implementado la renovación de claves, los cuales positivo de esta forma disminuyendo la probabilidad de algún robo o fraude económico, lo mejor es cambiar frecuentemente las claves con combinaciones no antes usadas o diferentes caracteres ante el incremento de delitos informáticos y robo de información confidencial.

12. ¿Existe una adecuada segregación de personal para funciones de administrar, operar, mantener y acceder a los terminales para transferencia electrónica?

Ilustración 13

Segregación de funciones



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

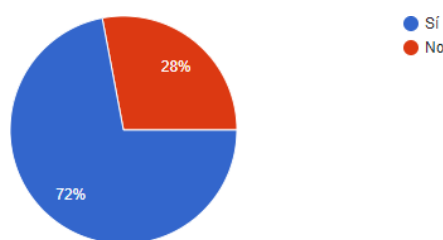
El 64% de las Cooperativas tienen una adecuada segregación de personal para funciones de administrar, operar, mantener y acceder a los terminales para transferencia electrónica, el 20% tal vez y el 16% no.

Análisis

En base a los resultados una parte considerable de las Cooperativas encuestadas, no tienen una correcta segregación de funciones y responsabilidad de actividades para la correcta división por cada área, manteniendo un correcto control de la organización y prevenir fraudes y tener un correcto control en todos los canales y medios de transferencias electrónicas.

13. ¿Se mantiene sincronizado los relojes contables y de información para el uso de transferencias electrónicas?

Ilustración 14
Relojes Contables



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

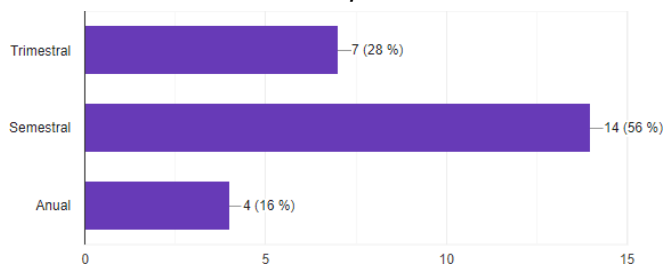
El 72% mantiene sincronizado los relojes contables y de información para el uso de transferencias electrónicas mientras que el 28% no.

Análisis

Actualización de las transacciones al registro contable para validar la manipulación de las transferencias aumentan todos los fraudes.

14. ¿Cuál es el tiempo que se conservan los respaldos físicos y digitales para las transacciones?

Ilustración 15
Respaldos Físicos



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

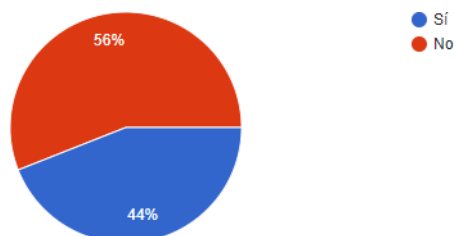
Los respaldos físicos y digitales para las transacciones se conservan en su gran mayoría semestralmente, otro gran número anualmente y de forma trimestral.

Análisis

El respaldo de datos ayuda a la protección de errores, virus o uso negligente en la cual se pueda perder información importante de los usuarios o información financiera, siendo un punto favorable a quienes los realicen con frecuencia teniendo a salvo la información ante imprevistos que están a la orden del día.

15. ¿Cuenta con un centro de atención telefónica y línea para emergencia 24/7 para transferencias con tarjetas de crédito y débito?

Ilustración 16
Atención 24/7 para emergencias



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

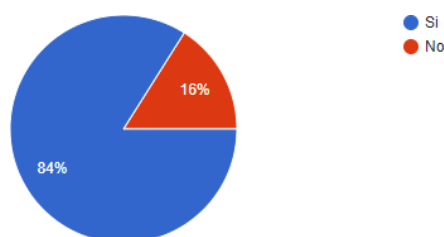
En su gran mayoría las Cooperativas de Ahorro y Crédito no cuentan con un centro de atención telefónica y línea para emergencia 24/7 para transferencias con tarjetas de crédito y débito reflejando un 56% que no y un 44% que sí.

Análisis

Los resultados nos demuestran que brinda el apoyo inmediato en situaciones de emergencia atendiendo a usuarios afectados, reforzando la atención en franjas horarias para solventar situaciones y poner en marcha cualquier medida de seguridad ante problemas, dudas o consultas.

16. ¿Se registran direcciones IP o telefonía móvil para permitir transacciones de otros países con la autorización expresa del socio, estableciendo un tiempo máximo de inactividad y se exige un nuevo proceso de autenticación?

Ilustración 17
Permisos para transacciones del exterior



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

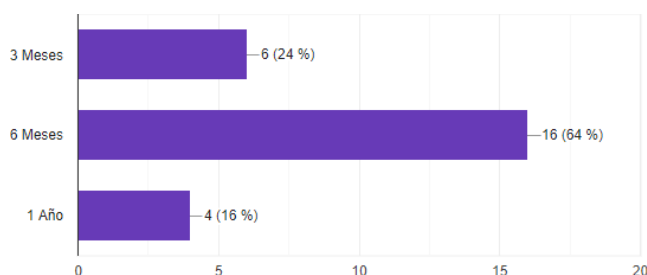
El 84% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito registran las direcciones IP o telefonía móvil para permitir transacciones de otros países con la autorización expresa del socio, y se exige un nuevo proceso de autenticación, mientras que el 16% no lo hacen poniendo en riesgo el uso indebido de las mismas en caso de robo o hurto.

Análisis

Los procesos de autenticidad y autorización expresa del socio dentro de los resultados se pueden verificar que cuentan con soportes tanto para el usuario como para la persona que la recibe.

17. ¿Por qué tiempo conservan las grabaciones de llamadas realizadas por los socios, clientes o usuarios sobre consultas, saldos, reclamos y emergencias?

Ilustración 18
Grabaciones de llamadas



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

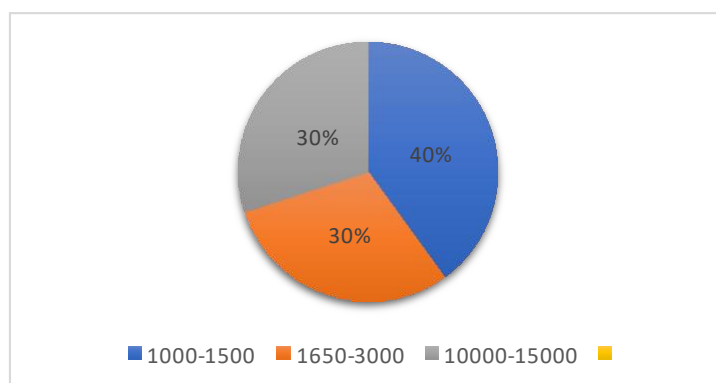
Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en su gran mayoría conservan las grabaciones de llamadas realizadas por los socios, clientes o usuarios sobre consultas, saldos, reclamos y emergencias por un periodo de 6 meses.

Análisis

Dentro de los cumplimientos se encuentran los respaldos de las grabaciones realizadas por las Cooperativas en caso de surgir alguna emergencia, consulta o reclamo de esta forma al verificar los procesos dentro de las mismas llamadas se podrían mostrar mejoras que ayuden a las Instituciones Financieras a surgir.

18. ¿Cuál es el presupuesto mensual designado para la implementación de la Resolución 103?

Ilustración 19
Presupuesto para la resolución 103



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

El presupuesto mensual designado para la implementación de la Resolución 103 el mínimo se encuentra entre \$1 000 y máximo en \$15 000 dólares destinados a la implementación de dicha resolución.

Análisis

Evaluando los montos de implementación de estos presupuestos siendo una herramienta fundamental para el manejo e implementación de la resolución para un correcto desarrollo, planificación y estructuración de la misma en beneficio de los usuarios.

19. ¿Cuáles han sido las tres inversiones más importantes en cuanto a infraestructura tecnológica para llevar a cabo la implementación de la resolución?

Dentro de las encuestas realizadas, los puntos más importantes por parte de las instituciones financieras han sido:

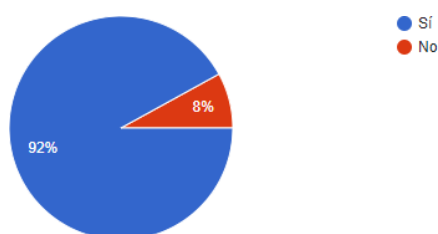
Tabla 3
Inversión de la infraestructura tecnológica

Seguridad de red, infraestructura y almacenamiento.	Tecnológica, Desarrollo, Capacitación.
Canales electrónicos, seguridad en canales electrónicos, expertos en mantenimiento y mejoramiento en seguridad y riesgos informáticos.	Encriptar información, Servidores, Bases de datos.
Cifrado de datos, Vulnerabilidad de los canales, Seguridad de datos.	Banca móvil, redes y equipos.

Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

20. ¿Se exige a los establecimientos que mantienen convenios con la Cooperativa, que cuenten con criterios técnicos en base a especificaciones normativas de seguridad para la instalación, mantenimiento, desinstalación, así como para procesos de transacciones e información de tarjetas inteligentes y cajeros automáticos?

Ilustración 20
Criterios técnicos



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

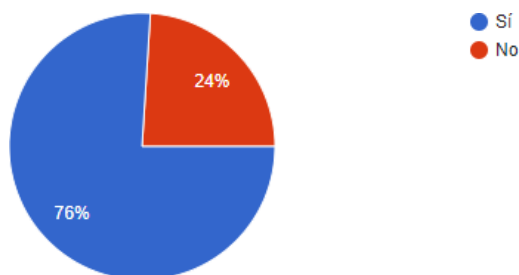
El 92% exigen a los establecimientos que mantienen convenios con la Cooperativa, que cuenten con criterios técnicos en base a especificaciones normativas de seguridad para la instalación, mantenimiento, desinstalación, así como para procesos de transacciones e información de tarjetas inteligentes y cajeros automáticos, y el 8% no lo toman como algo relevante.

Análisis

El nivel de exigencia para los establecimientos que mantienen convenios con las Cooperativas ya sea para su mantenimiento o instalación favorecen a los controles establecidos en las seguridades electrónicas alineando los procesos técnicos que por su parte lleve cada Cooperativa.

21. ¿Existe una unidad de prevención de riesgos de accesos a canales electrónicos?

Ilustración 21
Prevención de riesgos



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

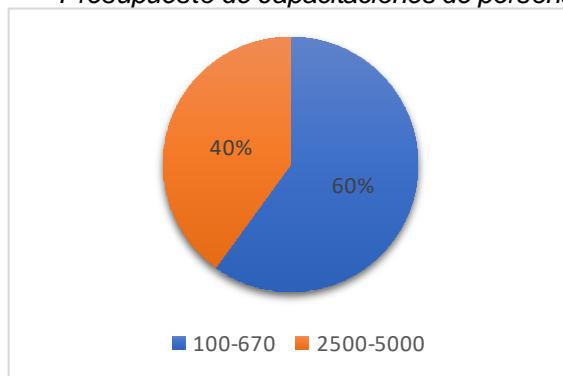
El 76% de las Cooperativas tiene una unidad de prevención de riesgos de accesos a canales electrónicos y el 24% no.

Análisis

Con los avances tecnológicos se ofrecen varios servicios o productos de manera electrónica, los cuales deben ser integrados esquemas de seguridad y confianza, con la implementación de la unidad de prevención se disminuyen los riesgos derivados de la utilización de medios electrónicos, así lograr mitigar riesgos en el uso de estos elementos.

22. ¿Cuál es el presupuesto en relación a la Resolución 103 de la SEPS que la Cooperativa designa para las capacitaciones de personal?

Ilustración 22
Presupuesto de capacitaciones de personal



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

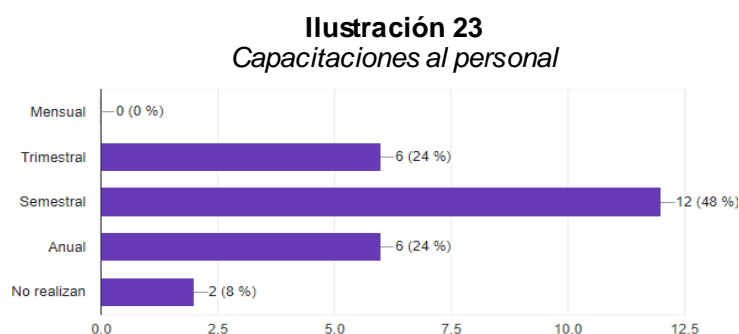
Interpretación

El presupuesto en relación con la Resolución 103 de la SEPS que la Cooperativa designa para las capacitaciones de personal en su mayor porcentaje es del 60% con un rango de 100 a 670, y el 40% con el 2500 a 5000 dólares.

Análisis

Los porcentajes reflejados dentro de las encuestas realizadas dentro de los rangos se encuentran en su mayoría bajo los 670 dólares, los cuales son invertidos en capacitaciones al personal, las Cooperativas deberían establecer un presupuesto más elevado para las capacitaciones.

23. ¿Cuántas veces al año se realizan capacitaciones al personal para fortalecer las medidas de seguridad?



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

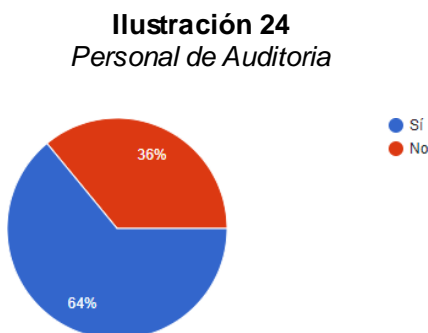
Interpretación

Se realizan capacitaciones al personal para fortalecer las medidas de seguridad en su gran mayoría de forma semestral, seguido por trimestres y anualmente.

Análisis

Las capacitaciones al personal en su gran mayoría las realizan de manera semestral ya sea de los nuevos procesos implementados o al nuevo personal que ingresa a la institución Financiera de esta forma se lleva un control tanto a los niveles de seguridad como al personal encargado.

24. ¿La Cooperativa contrata a personal para realizar auditorías y dar seguimiento y mantenimiento a los canales electrónicos y sistemas de seguridad de transferencia electrónica?



Elaborado por (Rivadeneira, 2021)

Interpretación

El 64% contrata a personal para realizar auditorías y dar seguimiento y mantenimiento a los canales electrónicos y sistemas de seguridad de transferencia electrónica y el 36% no lo hacen.

Análisis

Análisis: Mas de la mitad de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, contratan a personal para el respectivo mantenimiento y seguimiento de las transferencias, aumentando los riesgos que se puedan efectuar dentro de las mismas.

4. Discusión y Conclusiones

4.1 Discusión

La aplicación de la resolución 103 de la SEPS de acuerdo a los respectivos análisis de las encuestas realizadas demuestran el alto cumplimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro del Segmento 1 de la ciudad de Quito, en las mismas que se ha podido verificar dentro de este estudio que han disminuido los fraudes y han implementado sus respectivos controles internos brindando una mejor seguridad a los clientes, sin embargo se ve la necesidad de generar un estudio enfocado específicamente en el usuario y como percibe el cumplimiento de la resolución en función y beneficio de él o qué procedimientos requieren las Cooperativas para brindar mayor confiabilidad para sus fondos, otro de los puntos a considerar dentro de este análisis puede ser enfocado en las empresas que prestan servicio para la seguridad en las transacciones

4.2 Conclusiones

Una vez realizado el análisis de las preguntas establecidas, se cumplió con el objetivo principal de la investigación el cual ha determinado los efectos de la resolución 103, relacionadas a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 donde podemos verificar la seguridad de los canales electrónicos que permiten a los usuarios aumentar su nivel de confidencialidad en el uso de medios electrónicos con transacciones seguras,

supervisión monetaria y a combatir amenazas cibernéticas, de la misma forma se ha obtenido efectos negativos siendo uno de ellos los procesos muy extensos que conllevan la resolución reflejados en las respuestas por parte de las Cooperativas.

Se cumplió con el objetivo de analizar las medidas tecnológicas y operativas de seguridad, las cuales son uno de los procesos más importantes para el manejo de información del cliente, control y cumplimiento con los órganos competentes, ya que se ha visto reflejado dentro de los resultados obtenidos en las preguntas 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, y 17 la implementación de seguridades de red, servidores y equipos, que han permitido a las Cooperativas cumplir en la mayoría con lo establecido dentro de la resolución.

Se ha podido cumplir con el objetivo planteado respecto a las inversiones realizadas para el cumplimiento de la resolución 103 de la SEPS, relacionadas a las preguntas 18, 19 y 20, las misas que nos muestran los niveles de seguridad que cuentan, con la implementación de equipos de análisis a los cajeros, equipos de red y encriptación de información dentro de la nube.

A nivel de recursos humanos dentro de las Cooperativas de acuerdo a las respuestas y análisis de las preguntas planteadas 21, 22, 23 y 24, se ha realizado las respectivas capacitaciones, seguimientos y mantenimientos visualizando como una oportunidad de mejora, sin escatimar costos de inversión para un buen control dentro de las cooperativas en relación a los canales electrónicos por parte del personal, por lo que se concluye que el objetivo planteado fue cumplido.

Referencias Bibliográficas

- C., J. A. (2017). <http://www.fuerzasarmadasecuador.org/informacion-variada/la-seguridad-cooperativa-como-propuesta-para-la-seguridad-hemisferica/>.
- Garces, L. M. (11 de Enero de 2019). <https://derechoecuador.com/registro-oficial/2019/01/registro-oficial-no711-viernes-11-de-enero-de-2019-edicion-especial>.
- Mejia, K. (2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*.
- Ministerio de Finanzas. (2016). *Ministerio de Finanzas*. Obtenido de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo_Acuerdo-Ministerial-067-Normativa-de-Contabilidad-Gubernamental.pdf
- No.JB-2012-2220, R. (2012). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL*. Quito.
- Rivadeneira, M. (2021). Encuesta de la Resolución 103.
- SEPS. (2020). *SEPS*. Obtenido de SEPS: www.seps.gob.ec/documents/20181/943943/Segmentación+2020.pdf/f73c8814-6495-4a07-aba6-465a7631ddfe?version=1.0
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (6 de ABRIL de 2018). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/923659/Resoluci%C3%B3n+No.+SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.pdf/8c7df945-90f1-4968-ad9b-7491b7b697bc?version=1.0>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (31 de 10 de 2016). *RESOLUCIÓN N° SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ- 2016-226*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594533/CUC+Actualizado+completo.pdf/96f0c67a-c922-464f-b017-e08ad1d02df4?version=1.0>
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (23 de NOVIEMBRE de 2017). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resoluci%C3%B3n+No.+SEPS-IGT-IR-ISF-ITICA-IGJ-2017-103.pdf/dfb837e2-31e1-498d-badf-430ad0dd1c4b>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de 5 de 2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/515-2019-F.pdf/a8bfc6ff-6c45-4afe-843e-ae36797a792e>

